



JARDÍN BOTÁNICO
DE BOGOTÁ

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**INFORME BIMESTRAL No.4
JULIO - AGOSTO DE 2022
PROCESO: SAC.PR.01. F 02**

**SECRETARÍA GENERAL
SERVICIO AL CIUDADANO
JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS**

BOGOTÁ, D.C. SEPTIEMBRE 6 DE 2022



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO.....	1
3. METODOLOGÍA	1
4. ESPECIFICACIONES DE LA MUESTRA	2
5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	3
5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO	3
5.2 TIPO DE POBLACIÓN	4
5.3 GÉNERO.....	5
5.4 NACIONALIDAD	5
5.5 LOCALIDAD Y BARRIO.....	6
5.6 TIPO DE SERVICIO	8
5.7 FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD	9
5.8 CALIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN	9
5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO.....	10
6. ACCIONES DE MEJORA.....	12

1 INTRODUCCIÓN

El Área de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General tabula, procesa y analiza bimestralmente la *Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana*, la cual es aplicada de manera telefónica y presencial a los visitantes del Jardín Botánico José Celestino Mutis con el fin de medir su satisfacción en el disfrute de las instalaciones y en la prestación de los servicios ofertados por la Entidad. El presente informe corresponde al cuarto bimestre de la vigencia 2022 y en tal sentido, presenta la consolidación de los resultados de las encuestas diligenciadas mediante atención presencial y telefónica en el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de agosto de 2022.

2 OBJETIVO

Identificar el grado de satisfacción y percepción de los usuarios respecto de los servicios prestados por el Jardín Botánico de Bogotá a través de canales presenciales y telefónicos con el fin de implementar acciones correctivas y/u oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

3 METODOLOGÍA

A través de lo registrado en encuestas diligenciadas, se identificó el grado de satisfacción percibido por ciudadanas y ciudadanos respecto a los servicios prestados por la Entidad mediante atención telefónica, presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano y de recorridos hechos a las instalaciones del Jardín Botánico José Celestino Mutis. En total fueron diligenciadas **36** encuestas.

Contenido de la Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana:

- | | |
|---|---|
| 1. Rango de edad del encuestado | 8. Calificación del grado de satisfacción en escala de 1 a 5: |
| 2. Tipo de Población | 8.1. Profesionalismo y claridad de la información |
| 3. Género | 8.2. Amabilidad y actitud del servicio |
| 4. Nacionalidad | 8.3. Orientación y guía |
| 5. Localidad y barrio | 8.4. Estado de las colecciones de la entidad |
| 6. Qué servicio utilizó durante la visita | 8.5. Estado de la infraestructura e instalaciones |
| 7. Canal de información | 9. Percepción frente al servicio |

4 ESPECIFICACIONES DE LA MUESTRA

- Fecha de inicio y fin: Corresponde al periodo del 01/07/2022 al 31/08/2022
- Tipo de población: Todo tipo de población
- Total encuestados: 36 encuestados.

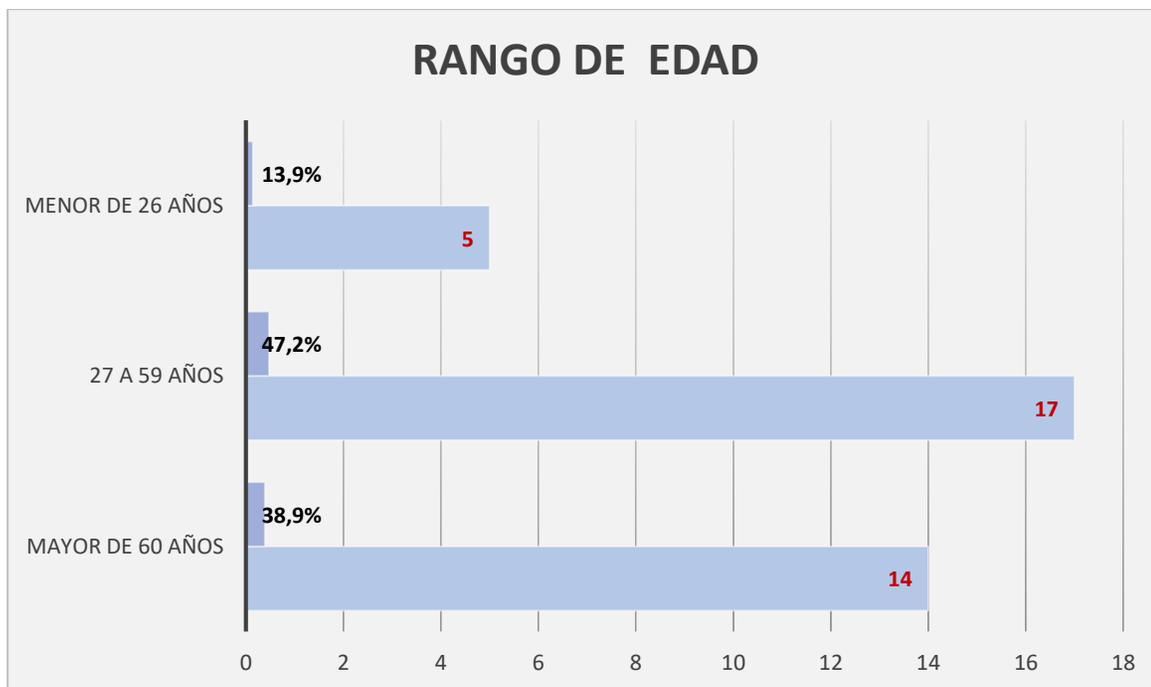
Modelo de encuesta versión No. 1 Código SAC.PR.01.F.02

<p style="text-align: center;">ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Código SAC.PR.01.F.02 Versión: 1</p> <p>Apreciado (a) ciudadano (a) su opinión es muy importante para el mejoramiento de nuestro servicio. Por favor diligencie el siguiente cuestionario sobre la atención recibida.</p> <p>▶ Rango de edad del encuestado: 18 a 26 años <input type="checkbox"/> 27 a 59 años <input type="checkbox"/> Mayor de 60 años <input type="checkbox"/></p> <p>▶ Población: Condición de discapacidad <input type="checkbox"/> Cual? _____ Desplazado <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Raizal <input type="checkbox"/> Víctima de conflicto armado <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/></p> <p>▶ Género: Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> No responde <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Cual?: _____</p> <p>▶ Nacionalidad: Colombiano <input type="checkbox"/> Extranjero <input type="checkbox"/></p> <p>▶ Localidad: _____ Barrio: _____</p> <p>▶ ¿Qué servicio utilizó durante su visita? _____</p> <p>▶ ¿Cómo se enteró de los servicios que ofrece el Jardín Botánico de Bogotá?</p> <p>Página web <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Amigo/familiar <input type="checkbox"/> Prensa <input type="checkbox"/> Volante/plegable <input type="checkbox"/> Redes sociales <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> ¿Cuál?: _____</p> <p>Califique con una equis (x) su grado de satisfacción en una escala de 1 a 5, siendo uno (1) Insatisfecho y cinco (5) totalmente satisfecho o N/A en caso de ser necesario:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Ítem</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>No Sabe/ No Responde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Profesionalismo y claridad de la información</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Amabilidad y actitud de servicio</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Orientación y Guianza</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Estado de las colecciones de la entidad</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Estado de la infraestructura e instalaciones</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▶ ¿Cuál es su percepción frente al servicio? Por favor escríbalo aquí:</p>	Ítem	1	2	3	4	5	No Sabe/ No Responde	Profesionalismo y claridad de la información							Amabilidad y actitud de servicio							Orientación y Guianza							Estado de las colecciones de la entidad							Estado de la infraestructura e instalaciones							<p style="text-align: center;">PERCEPTION AND SATISFACTION SURVEY ATTENTION TO CITIZENSHIP Code SAC.PR.01.F.02 Version: 1</p> <p>Dear citizen your opinion is very important for the improvement of our service. Please, complete this questionnaire about the attention received.</p> <p>▶ Age range: 18 a 26 years <input type="checkbox"/> 27 a 59 years <input type="checkbox"/> Over 60 years <input type="checkbox"/></p> <p>▶ Population: Disability condition <input type="checkbox"/> Which? _____ Displaced <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Raizal <input type="checkbox"/> Victim of armed conflict <input type="checkbox"/> Indigenous <input type="checkbox"/> None <input type="checkbox"/></p> <p>▶ Gender: Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> Not Responding <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> Which?: _____</p> <p>▶ Nationality: Colombian <input type="checkbox"/> Foreigner <input type="checkbox"/></p> <p>▶ Locality: _____ Neighborhood: _____</p> <p>▶ Which Service did you use during your visit? _____</p> <p>▶ ¿How did you hear about the services that the Bogotá's Botanical Garden offers?</p> <p>Website <input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> Friend/Family <input type="checkbox"/> Newspaper <input type="checkbox"/> Flyer <input type="checkbox"/> Social Network <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> Which one? _____</p> <p>Qualify with on (x) your level of satisfaction in a scale of 1 to 5, being one (1) unsatisfied and five (5) entirely satisfied or N/A if it is necessary:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>Does not know/ Does not respond</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Professionalism and clarity of information</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Kindness and serving attitude</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Orientation and guidance</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Status of the entity's collections</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Infrastructure and facilities status</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▶ ¿What is your perception of the service? Please answer here:</p>	Item	1	2	3	4	5	Does not know/ Does not respond	Professionalism and clarity of information							Kindness and serving attitude							Orientation and guidance							Status of the entity's collections							Infrastructure and facilities status						
Ítem	1	2	3	4	5	No Sabe/ No Responde																																																																															
Profesionalismo y claridad de la información																																																																																					
Amabilidad y actitud de servicio																																																																																					
Orientación y Guianza																																																																																					
Estado de las colecciones de la entidad																																																																																					
Estado de la infraestructura e instalaciones																																																																																					
Item	1	2	3	4	5	Does not know/ Does not respond																																																																															
Professionalism and clarity of information																																																																																					
Kindness and serving attitude																																																																																					
Orientation and guidance																																																																																					
Status of the entity's collections																																																																																					
Infrastructure and facilities status																																																																																					

5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La recolección y consolidación de los resultados obtenidos permitió identificar el rango de edad, el tipo de población, el género y la nacionalidad de los visitantes y/o usuarios de los servicios del Jardín Botánico José Celestino Mutis. A través de la aplicación del referido instrumento se identificó adicionalmente la localidad y el barrio del cual procedían los visitantes, el tipo de servicio utilizado y el medio a través del cual el encuestado se enteró de los servicios que presta la Entidad. En el final de cada encuesta se evaluó el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos con respecto a la atención, la calidad de la información, el servicio y estado de las instalaciones y de las colecciones vivas que se encuentran en las instalaciones de la Entidad.

5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO

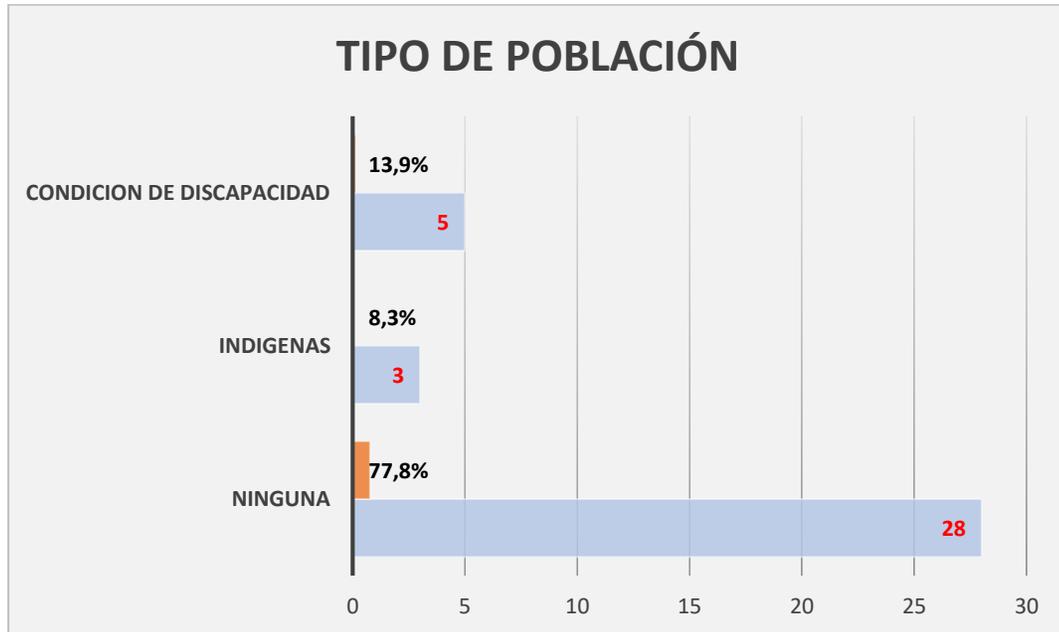


Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/08/2022

En la gráfica 1 se identifica que, de los 36 ciudadanos encuestados en el periodo, 5 usuarios que representaron el 13.9% de la población encuestada indicaron tener una edad menor a 26 años,

17 usuarios que equivalieron al 47.2% de los encuestados se encontraban en el rango de edad de 27 a 59 años y 14 usuarios que representaron el 38.9% tenían más de 60 años.

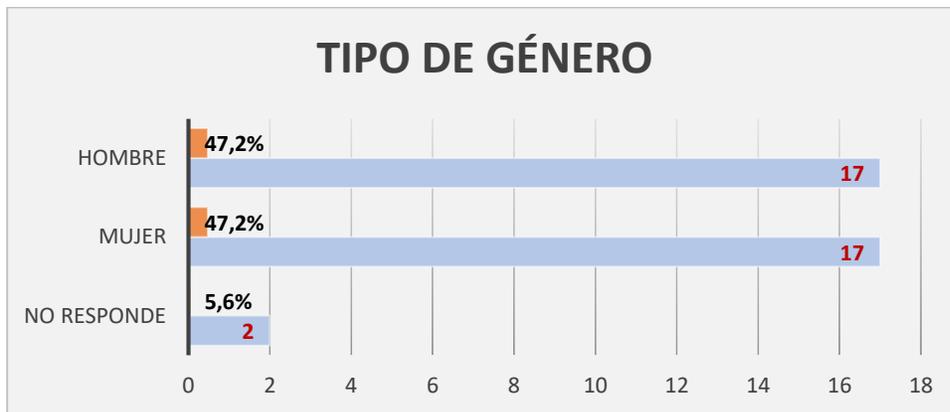
5.2 TIPO DE POBLACIÓN



Gráfica 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/08/2022

La gráfica 2 muestra que, del total de la población encuestada, 5 personas equivalentes al 13.9% indicaron pertenecer al tipo “Condición de discapacidad”, 3 personas equivalentes al 8.3% indicaron pertenecer a “Indígenas”, y 28 personas equivalentes al 77.8% indicaron pertenecer al tipo “Ninguna”.

5.3 GÉNERO



Gráfica 3. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/08/2022

De las 36 personas encuestadas 17 manifestaron ser hombres lo que correspondió al 47.2% de la población encuestada, 17 manifestaron ser mujeres lo cual equivalió al 47.2%, la población restante que no respondió su género con 2 personas, equivale al 5.6% de la población.

5.4 NACIONALIDAD

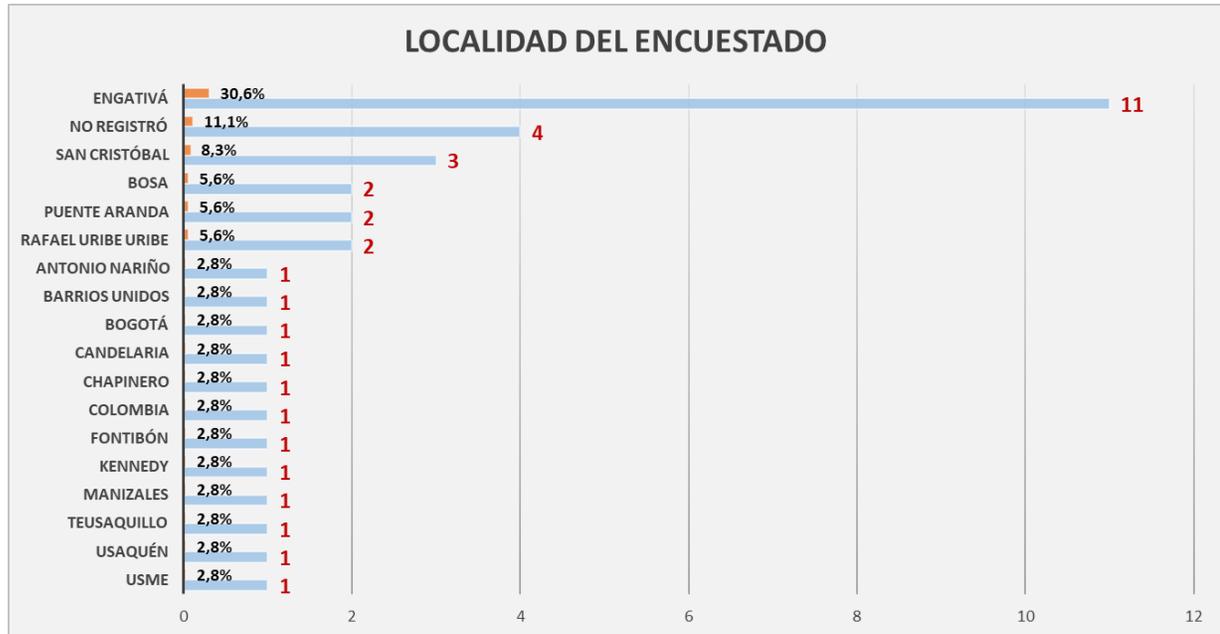
De las 36 personas encuestadas, todas manifestaron ser de nacionalidad colombiana.



Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/08/2022

5.5 LOCALIDAD Y BARRIO

LOCALIDAD



Nota: las Ubicaciones señaladas por un (*) corresponden a las localidades no validas
Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/08/2022

Con respecto a las localidades de las que provienen los ciudadanos encuestados, se evidencia que 11 usuarios que equivalen al 30.6% indicaron Engativá, seguida de la localidad de San Cristóbal con 3 personas representa el 8.3%; Bosa, Puente Aranda y Rafael Uribe con 2 personas cada una representan el 16.7%, Antonio Nariño, Barrios unidos, Candelaria, Chapinero, Fontibón, Kennedy, Teusaquillo, Usaquén y Usme con una (1) por cada una de las mencionadas localidades corresponden al 25%. 4 personas que no registraron el campo Localidad en la encuesta corresponden al 11.1%.

Las siguientes ubicaciones (Bogotá, Colombia, Manizales) fueron mencionadas por los encuestados y estos 3 registros fueron contabilizados entre las referenciadas como “Localidades no validas” representando en conjunto el 8.3% de la población.

BARRIO



Gráfica 6. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/08/2022

Tal y como se identifica en la Gráfica 6, en conjunto 29 barrios representan un 80.6% (de cada uno respondió una (1) persona). Del barrio Bosque Popular fueron encuestadas 3 personas representando un 8.3%. 4 personas que representan el 11.1% no reportaron el barrio del que provenían.

5.6 TIPO DE SERVICIO



Gráfico 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/08/2022

En cuanto al número de encuestas y representatividad por tipo de servicio se destacan los siguientes datos (ver gráfico 7):

- El registro de peticiones en el sistema "Bogotá te escucha" originados por solicitudes recibidas representó el 33.3% (12 encuestas)
- Información servicio al ciudadano 5.6% (2 encuestas)
- Los peticionarios cuyas solicitudes estuvieron asociadas a temas no indicados representaron el 13.9% (5 encuestas)
- Las 17 encuestas restantes que equivalieron al 47.2%, relacionaron cada una un servicio diferente a los antes mencionados.

5.7 FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD

En la Tabla 1 se muestra que las fuentes de conocimiento sobre los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico de Bogotá principalmente provienen de *Otro* con un 44.7%, *Amigo/Familiar* 25.0%, *Página web* 22.0%, *Redes sociales* 8.3%. El resto de las opciones identificadas por los encuestados (televisión, prensa, correo electrónico, Volante/plegable y radio) representan en conjunto el 19.4%. En conclusión, de los canales indicados, el de mayor representación fue *amigo/familiar*, seguido del canal *Página Web*.

Nota: Cada encuesta puede tener más de una opción de respuesta

FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD		
Radio	1	2,8%
Volante/plegable	1	2,8%
Correo electrónico	1	2,8%
Prensa	2	5,6%
Televisión	2	5,6%
Redes sociales	3	8,3%
Página web	8	22,2%
Amigo/familiar	9	25,0%
Otro	15	41,7%

Tabla 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02

Fecha: 31/08/2022

5.8 CALIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

El grado de satisfacción fue sometido a valoración en una escala entre (1) y (5), donde (1) es insatisfecho y (5) es totalmente satisfecho. El resultado se describe en la Tabla 2:

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CIUDADANA IV BIMESTRE 2022											
----->	Ítem	Aspectos evaluados	Encuestas con Calificación					# Encuestas No Sabe/ No Responde	Total Encuestas	Total Encuestas con calificación	Promedio Calificación por Aspecto
			1	2	3	4	5				
CUADRO PARA INFORME	1	Profesionalismo y claridad de la información	0	0	0	1	30	5	36	31	4,97
	2	Amabilidad y actitud de servicio	0	0	0	3	29	4	36	32	4,91
	3	Orientación y guía	0	0	0	2	23	11	36	25	4,92
	4	Estado de las colecciones de la entidad	0	1	0	2	19	14	36	22	4,77
	5	Estado de la infraestructura e instalaciones	0	1	0	1	22	12	36	24	4,83
Calificación promedio general										4,88	

Tabla 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02

Fecha: 31/08/2022

En la Tabla 2 se relacionan los promedios de calificación de las encuestas realizadas por los ciudadanos, los cuales se obtuvieron a partir de la valoración sobre 5 de cada uno de los ítems.

- De las 31 encuestas que valoraron la variable “Profesionalismo y claridad de la información” el promedio de calificación fue 4.97/5.
- De las 32 encuestas que valoraron la “Amabilidad y actitud de servicio” la calificación fue de 4.91/5.
- El promedio de calificación de las 25 encuestas en las que se valoró el ítem “Orientación y guía” fue de 4.92/5.
- La valoración promedio del “Estado de las colecciones de la Entidad” fue de 4.77/5 obtenida a partir de la calificación hecha en 22 encuestas.
- Con respecto al “Estado de la infraestructura e instalaciones”, el promedio de su valoración a partir de las 24 encuestas diligenciadas fue de 4.83/5.

5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De 34 visitantes que diligenciaron la encuesta, 28 dejaron sus comentarios con respecto a su percepción sobre el servicio así. (transcripción textual):

1. *"Información correcta, se entendió persona clara y amable. Nombre del encuestado Meryeisy Castañeda"*
2. *El servicio de baño debería tenerlos más aseados sobre todo los portátiles y darle mayor información a los visitantes en cuanto al lugar de los otros baños. Ligia Guzmán. Nota se registra en el sistema "Bogotá te escucha" con el No 2597782022*
3. *Excelente*
4. *Es un buen servicio*
5. *Sí es bueno y buena la información*
6. *Buena atención, se sugiere crear mapa para realizar recorrido y pancartas con ubicaciones más seguidas, durante el parque. Encuesta depositada en el buzón. Sugerencia registrada en el sistema Bogotá te escucha 2691482022*
7. *Atención rápida, proceso efectivo y claridad en la información*
8. *Muy buena la atención y el servicio*

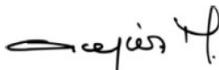
9. *Muy bueno y claro*
10. *Está muy deteriorado*
11. *Muy buena atención, clara y amable*
12. *La información recibida fue clara, comprensible y respondió mis inquietudes*
13. *Sugiero colocar más bancas para sentarse. Hay espacios muy largos vacíos*
14. *Muy bueno, amabilidad, comprensión y eficiencia*
15. *Bueno*
16. *Atentos y con disposición de brindar información*
17. *Amable la atención*
18. *Claridad y conocimiento para la atención al ciudadano atendida excelente por la Sra. Amilde Rozo*
19. *Muy clara y formal*
20. *Rápido y Veraz*
21. *El servicio es excelente y sus funcionarios son muy cordiales*
22. *Magnífica*
23. *Quitar árbol en jardín interior*
24. *Buen servicio. Encuesta buzón de sugerencia*
25. *Felicitaciones-Muy lindo y bien cuidado(...) Encuesta buzón de sugerencias*
26. *Excelente gracias a Dios por el servicio*
27. *Es un buen servicio y atención del servidor*
28. *Muy bueno*

6 ACCIONES DE MEJORA

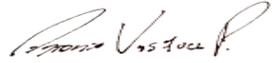
Analizados los comentarios de los usuarios expresados en las encuestas, se destacan las siguientes oportunidades de mejora manifestadas por la ciudadanía en el diligenciamiento de las encuestas:

- Prestar más atención al servicio de aseo de los baños, ya que en varias ocasiones se menciona el desaseo de los mismos.
- Brindar más información de la entidad, a través de pancartas o avisos informativos.
- Se sugiere mayor cantidad de bancas para que las personas puedan sentarse.
- Prestar mayor atención al cuidado de las colecciones vivas de la entidad.
- Seguir manteniendo los principios de calidad y calidez en la atención a la ciudadanía.

Este informe es enviado través de correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación para su respectiva publicación.



AURA ELVIRA GÓMEZ MARTÍNEZ
Secretaria General

Participación	Nombre	Firma	Fecha
Revisado por	Amilde Roza Profesional Atención al Ciudadano Secretaría General		07/09/2022
	Daniela Rojas Chavarro- Enlace MIPG Secretaría General		15/09/2022
Elaborado por	Antonio Mario Vásquez Patiño Tecnólogo grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General		06/09/2022
<ul style="list-style-type: none"> • Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, lo presentamos para la firma de la Secretaria General y de Control Disciplinario. • El informe No se imprime como una buena práctica en la optimización de recursos, eficiencia administrativa y compromiso ambiental. 			